# cobra – Software für CRM und Kontaktmanagement

Pressemitteilung

Konstanz, 12. Juni 2017

### DCX Studie 2017: Unternehmen investieren zunehmend in CRM-Systeme

# Die Kundenbeziehung ist das wichtigste Handlungsfeld der Digitalisierung

*Für eine optimale Kundenbeziehung stehen CRM-Systeme bei den eingesetzten Technologien und Maßnahmen im Rahmen der Digitalisierung an erster Stelle. Das ergab die „Digital Customer Experience“ Studie 2017 der IDG, bei der die cobra GmbH als Partner beteiligt war. 57,4 % der Unternehmen gaben an, bereits ein CRM-System zu nutzen – weitere 39,3 %   
planen die Einführung. Zu den größten Herausforderungen der DCX-Umsetzung gehören für knapp 43 % die Daten-Silos.*

Immer mehr Unternehmen erkennen die Notwendigkeit einer digitalen   
Kundenbeziehung: Für 52,5 % der befragten Unternehmen ist sie in der   
digitalen Transformation das zentrale Handlungsfeld. Für die Optimierung der Kundenbeziehung setzen die Unternehmen deshalb vermehrt auf CRM-Lösungen. Die Ergebnisse der Studie zeigen, dass in jedem zweiten Unternehmen das CRM-Budget ansteigt, während der Anteil der Unternehmen mit einem schrumpfenden CRM-Budget mit 4,6 % sehr gering ist.

Für eine effiziente Kundenbeziehung braucht es jedoch mehr als die   
bloße Einführung eines CRM-Systems. Das weiß auch Jürgen Litz,   
Geschäftsführer der cobra GmbH, der auf die Notwendigkeit einer guten   
Datenqualität hinweist: „Nach unseren eigenen Initiativen und Untersuchungen etwa zur Datenqualität im CRM sehen wir beim Vorbereitungsgrad für die DCX noch ein großes Verbesserungspotenzial. Kontinuierliche Kontrollprozesse finden bisher nur in wenigen Unternehmen statt. Dabei sind eine zentrale Datenhaltung in Verbindung mit hoher Datenqualität der Schlüssel zu gutem Kundenbeziehungs-Management sowie zu einem erfolgreichen DCX-Ansatz“.

cobra bietet hierfür Software-Lösungen, die sich individuell an die unternehmensspezifischen Anforderungen anpassen lassen. Im Rahmen der CRM-Beratung werden bestehende Prozesse analysiert und Optimierungen zur Verbesserung der Customer Experience angestoßen. Dazu gehören dann auch Maßnahmen für die konsequente Einhaltung einer hohen Datenqualität.

Für die Studie zur Digital Customer Experience wurden im Zeitraum vom   
21. Dezember 2016 bis 25. Januar 2017 326 Online-Interviews durchgeführt. Befragt wurden oberste (IT-)Verantwortliche von Unternehmen in der DACH-Region. Die Studie steht unter [www.cobra.de](https://www.cobra.de/service/downloads/whitepaper-co/dcx-studie-idg-2017/) zum kostenlosen Download zur Verfügung.

2.370 Zeichen, Abdruck frei, Beleg erbeten.

Über cobra

Das Konstanzer Softwarehaus cobra ist einer der führenden Anbieter von Lösungen für das Kunden- und Kontaktmanagement. Als Pionier für CRM entwickelt und vertreibt cobra seit 30 Jahren innovative CRM-Lösungen made in Germany. Schneller erfolgreich im Vertrieb, Marketing, Service oder in der Geschäftsleitung: cobra stellt Kundeninformationen abteilungsübergreifend in den Mittelpunkt des unternehmerischen Handelns und unterstützt bei Kundenbetreuung, Kampagnen- und Leadmanagement, der Optimierung von Geschäftsprozessen. Auch mobil ist cobra via Smartphone, Tablet oder Laptop im Einsatz. Ein eigenes Hosting-Angebot sowie Mietmodelle bieten maximale Flexibilität.

Im Jahr 2014 gelang cobra als einem der ersten Anbieter für professionelle CRM Software die Verbindung von Business Intelligence mit CRM. Umfangreiche Analysefunktionen, visuell dargestellt in Form von Dashboards mit zeitlicher Komponente und Drill-Downs zeigen Potenziale und Schwachstellen auf. Diese bilden die Grundlage für die Führung und Steuerung von Unternehmen jeder Branche und Größe. Neben einer einfachen und gut verständlichen Bedienung ermöglicht cobra CRM BI über Data Mining auch predictive und prognostic analytics neben den klassischen prescriptive und expost Analysen.

Mit rund 280 Vertriebspartnern in Deutschland, Österreich und der Schweiz berät cobra kleine, mittelständische und große Unternehmen in allen Belangen rund um das Thema CRM. Zu den 18.000 Kunden zählen Unternehmen wie Continental, die Unimog Sparte der Daimler AG, Creditreform oder Ergo direkt.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| Presseinformationen Samantha Schubert Presse- und Öffentlichkeitsarbeit  cobra GmbH Weberinnenstraße 7 D-78467 Konstanz  http://www.cobra.de | Telefon  Telefax  E-Mail | +49 7531 8101 37  +49 7531 8101 22  Samantha.Schubert@cobra.de |

Aktuelle Presseinformationen finden Sie auch unter [**www.cobra.de**](http://www.cobra.de)